EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS DANS LES HÔTELS

INTRODUCTION

En vertu d'un **décret du 5 novembre 2001**, l'employeur doit transcrire et mettre à jour, dans un **document unique**, les résultats d'évaluation des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs à laquelle il doit procéder (C. trav., articles R. 230-1 et 263-1-1).

Cette évaluation comporte un **inventaire des risques** identifiés dans chaque unité de travail de l'entreprise ou l'établissement.

Ce document devra être tenu à la **disposition des représentants du personnel** ou, à défaut, **des personnes soumises à un risque** pour leur sécurité ou leur santé, ainsi que du **médecin du travail**.

Il est également tenu, **sur leur demande**, à la disposition de **l'inspecteur ou du contrôleur du travail ou des agents des services** de prévention des organismes de sécurité sociale et des organismes professionnels.

La mise à jour du document devra être effectuée :
- au moins **chaque année** ;
- lors de toute **décision d'aménagement important** modifiant les conditions d'hygiène et de sécurité ou les conditions de travail ;
- lorsqu'une **information supplémentaire** concernant l'évaluation d'un risque dans une unité de travail est recueillie.

A compter du **8 novembre 2002**, le fait pour l'employeur de ne pas transcrire ou de ne pas mettre à jour les résultats de l'évaluation des risques sera puni d'une **peine d'amende** de **1.500 € et de 3.000 € en cas de récidive**.

Afin d'aider les entreprises du secteur des H.C.R, plus particulièrement, les petites et moyennes entreprises, à remplir cette obligation, notre organisation a préparé à leur intention un document unique.

Aussi, nous avons élaboré **un guide mode d'emploi**.

Ce guide se compose de **tableaux** qui sont destinés à lister les risques, **poste par poste** afin de repérer, **par rapport aux fonctions du salarié**, **les situations dangereuses** (exemple : pour les fonctions de réceptionniste, de veilleur de nuit il y a le risque, notamment, lié au travail sur écran) **et de la mise en œuvre des solutions** (exemple : utiliser un mobilier conçu pour le travail sur écran …).
Il y a ensuite, les **fiches** qui recensent les **principaux risques** présents dans les **hôtels**.
Sur chaque fiche, vous trouverez des exemples **de situations dangereuses et les mesures de prévention à prendre**.

Enfin, il faudra faire une **synthèse de l'évaluation des risques** par unité de travail (comme unité de travail, nous avons fait le choix du **service**) et **apprécier le niveaux des risques potentiels par service** (**Sans objet : SO – Non significatif : A – Faible : B – Moyen : C – Significatif : D**).

Liste des postes de travail dans les hôtels

1. **Femme de chambre.**
2. **Gouvernante.**
3. **Employés de hall (chasseur, bagagiste, liftier, portier).**
4. **Concierge.**
5. **Réceptionniste.**
6. **Veilleur de nuit.**
7. **Cafetier.**
8. **Personnel d'entretien (pas de définition).**

Postes de travail - Fonctions

Poste de travail : Femme de chambre
Fonctions : effectue des travaux de nettoyage, d'entretien et de remise en ordre des chambres et des parties communes (couloirs, hall, escaliers…) d'un établissement hôtelier. Informe son responsable des irrégularités constatées (éclairage défectueux, fuite d'eau…). Peut effectuer le service du petit déjeuners, l'entretien, le rangement et l'inventaire du linge. Peut participer au déplacement d'objets lourds et encombrants (matelas, sommier…).
Risques identifiés : allergies à certains produits, travail en hauteur, mal de dos, monter et descendre les escaliers, piqûres (de seringues…), machines et équipements de travail, risque de chute de plain-pied (la blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'un objet, d'une partie de machine ou de mobilier), risque lié à la manutention manuelle (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaise posture…), risque lié aux engins et appareil de levage (ascenseurs et appareil de levage pour les petits déjeuners), agression d'un tiers extérieurs à l'entreprise (l'agression de la part d'un client…), risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque lié aux effondrements et aux chutes d'objets (chute d'objets stockés en hauteur : étagère, dessus d'armoire…), risque d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).
Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Gouvernante

Fonctions : vérifie la propreté des chambres et des parties communes (couloirs, escaliers…) et la maintenance des installations et du mobilier dans les chaînes hôtelières, les hôtels de luxe et les hôtels à capacité d'accueil importante.
Est garante de la qualité du produit proposé.
Forme et anime le personnel d'étage.
Peut accueillir les clients à l'étage et les conduire jusqu'à leur chambre.
Peut suppléer une absence d'employé d'étage.

Risques identifiés : allergies à certains produits, travail en hauteur, mal de dos, monter et descendre les escaliers, piqûres (de seringues…), machines et équipements de travail, risque de chute de plain-pied (la blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'un objet, d'une partie de machine ou de mobilier), risque lié à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise (l'agression de la part d'un client…), risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque lié aux effondrements et aux chutes d'objets (chute d'objets stockés en hauteur : étagère, dessus d'armoire…), risque d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).

Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Employé du hall (chasseur, bagagiste, liftier, portier)
Fonctions : assure l'accueil de la clientèle dans le hall sous la direction d'un concierge. Effectue les tâches inhérentes à la fonction occupée (bagagiste, chasseur… : port de bagages, prise en charge de la voiture, courses à l'extérieur…).
Risques identifiés : risque lié à la manutention manuelle (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaises postures…), risque de chute de plain-pied, risque lié aux engins et appareils de levage (ascenseur…), risque lié aux effondrements et aux chutes d'objets (chute d'objets stockés en hauteur : étagère, dessus d'armoire…).
Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Concierge
Fonctions : dirige et supervise les services de la conciergerie (port de bagages, stationnement des voitures) dans les hôtels 4 étoiles luxe et dans certains 4 étoiles. Remet le clefs des chambres à la clientèle. Encadre l'équipe de la loge (bagagiste, voiturier…). Est intermédiaire entre le client et les services externes (réservations de billets de spectacles, de transports…).
Risques identifiés : agression d'un tiers extérieur à l'entreprise, écrans de visualisation, risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).
Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Réceptionniste.
Fonctions : accueille les clients à leur arrivée, leur fournit les renseignements nécessaires sur les conditions de séjour. Traite les appels téléphoniques : informe sur le tarif des chambres, sur les possibilités d'accueil, sur les prestations internes… Effectue la réservation, la facturation et la comptabilité journalière.
Risques identifiés : risque lié aux écrans de visualisation (ordinateur..), risque lié à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise (agression de la part d'un client…) risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).
Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Veilleur de nuit
Fonctions : dans un établissement hôtelier, principalement de petite importance, assure la permanence de la réception la nuit, reçoit les clients, effectue divers autres travaux : tenue du livre de réception et standard, factures, service des bagages, entretien du local, service du réveil et éventuellement service des boissons et des petits déjeuners… Veille à la sécurité de l'hôtel.
Risques identifiés : risque lié aux écrans de visualisation (ordinateur..), risque lié à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise (agression de la part d'un client…) risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque lié au travail de nuit (endormissement sur le lieu de travail, manque de concentration et de surveillance de l'hôtel), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).
Mises en œuvre des solutions :

Poste de travail : Cafetier

Fonctions : prépare et dresse les présentations froides (hors d'œuvres, viandes, fromages, fruits, desserts, glaces, boissons…), ainsi que certaines préparations et boissons chaudes (toasts, œufs,… ; thé, café, infusions,…).
Dans les petits établissements, prépare les plats simples et le repas du personnel.
Est chargé du nettoyage de son poste et de son matériel.

Risques identifiés : risque et nuisance liés au bruit (il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates), risque lié au manque d'hygiène corporelle (contamination des produits de consommation…), risque lié aux effondrements et aux chutes d'objets, risque lié aux chutes de plain-pied et glissades, risque lié à la manutention manuelle (risque consécutif à des efforts physiques, écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaise posture…), risque lié aux machines et équipements de travail (machine à laver la vaisselle…), risque lié aux produits et aux émissions et aux déchets (émission de gaz, de produit volatil comme par exemple de l'huile chaude), risque d'incendie, d'explosion (l'utilisation de produits inflammables comme le gaz de ville, ou de produit qui provoque une atmosphère explosive avec l'air comme les bombes aérosol..), risque de coupures et piqûres, risque lié à l'électricité (brûlures ou électrocution…).

Mises en œuvre des solutions :

Liste des risques répertoriés dans l'hôtellerie

1• risques liés aux allergies, aux produits, aux émissions et aux déchets ;

2• risques liés au travail en hauteur ;

3• risques liés à la manutention manuelle ;

4• risques liés aux piqûres et coupures (seringues, couteaux…) ;

5• risques liés au fait de la montée et de la descente des escaliers (femmes de chambres, personnel de salle…) ;

6• risques liés aux machines et équipements de travail ;

7• risques liés aux engins et appareils de levage (ascenseurs, passe plats…) ;

8• risques liés aux chutes de plain-pied et glissades ;

9• risques liés à l'agression de la part d'un tiers extérieur à l'entreprise (clients, fournisseurs…) ;

10• risques liés au travail sur écran (ordinateur…) ;

11• risques et nuisances liés au bruit ;

12• risques liés à l'alcoolisme ;

13• risques liés au manque d'hygiène corporelle ;

14• risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets ;

15• risques liés au travail de nuit ;

16• risques d'incendie et d'explosion ;

17• risques liés à l'électricité ;

18• risques liés au manque de formation ;

19• autres risques.

Liste non limitative.

Fiche 1

Risques liés aux allergies, aux produits, aux émissions et aux déchets

C'est un risque d'infection, d'intoxication, d'allergie, de brûlure… par inhalation, ingestion ou contact cutané de produits mis en œuvre ou émis sous forme de gaz, de particules solides ou liquides.

Dans certaines conditions, il peut en résulter des maladies professionnelles.

Exemple : émission de gaz, de produit volatil (huile chaude…), émissions de poussières (farine…).

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : remplacer le produits par un autre moins dangereux ; faites porter des protections individuelles : protections respiratoires, gants, lunettes…

Fiche 2

Risques liés au travail en hauteur

Le risque essentiel, en réalité, c'est la chute. C'est la chute d'une personne avec différence de niveaux. La blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'une partie de machine, d'installations.

Exemple : zone présentant des parties en contrebas : escalier, passerelle, quai, fosse, cuve….
C'est aussi l'utilisation de matériels mobiles comme l'échelle, l'escabeau ou encore l'échafaudage ou l'utilisation de moyens de fortune comme la chaise, le carton, empilement d'objets divers.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : former le personnel pour assurer une utilisation correcte des dispositifs mobiles et une vérification régulière de leur solidité…

Fiche 3

Risques liés à la manutention manuelle

Ce sont des risques de blessures et, dans certaines conditions, de maladies professionnelles, consécutives à des efforts physiques, des écrasements, des chocs, des gestes répétitifs, de mauvaises postures.

Exemple : manutention de charges de masse unitaire élevée ; manutention effectué de façon répétitive et à cadence élevée ; mauvaise postures imposées, ou prises par le personnel : dos courbé, charge éloignée du corps, faire les lits…

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez les postes de travail pour supprimer ou diminuer les manutentions ; utilisez les moyens de manutention comme les chariots à roulettes… ; formez le personnel à adopter des gestes et des postures appropriés.

Fiche 4

Risques liés aux piqûres et coupures.

Ce sont des risques de blessures, qui peuvent être graves, consécutifs notamment à l'utilisation d'objets coupants et tranchants…

Exemple : les situations dangereuses résultent notamment de trouvailles d'objets pointus dans les poubelles (femmes de chambres, gouvernantes, lingère…), l'utilisation de couteaux sans plus faire attention, verres cassés…

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : informer les salariés (femmes de chambre…) de la possibilité de produits dangereux dans les poubelles (seringues…) ; former le personnel.

Fiche 5

Risques liés au fait de la montée et de la descente des escaliers

Ce sont des risques de blessures résultant de la chute dans les escaliers qui résultera elle-même de la fatigue à certains moments de la journée.

Exemple : les situations dangereuses sont une grande circulation dans les escaliers à certains moments de la journée due en partie à la circulation, des clients, dans l'établissement.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : installation d'un ascenseur pour l'hôtel, installation de mains courantes, pose de marches antidérapantes.

Fiche 6

Risques liés aux machines et équipements de travail

C'est un risque de blessure par l'action mécanique (coupure, perforation, écrasement, entraînement…) d'une machine, d'une partie de machine, d'un outil portatif ou à main.

Cela concernera en grande partie le personnel d'entretien car nous avons déjà vu les risques liés aux piqûres et coupures (fiche 4) qui concernent d'autres personnels (cuisiniers, plongeurs, femmes de chambres, lingère).

Exemple : partie mobile (organe de transmission, pièce outil…) accessible au personnel, ; utilisation d'outils tranchants notamment de hachoirs, cutters, scies…

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : si vous avez des machines et des outils conformes à la réglementation ; utilisez ces derniers selon les prescriptions du fournisseurs ; formez le personnel ; faites porter des équipements de protection individuelle comme des lunettes ou encore des gants…

Fiche 7

Risques liés aux engins et appareils de levage

Ce sont des risques liés, notamment, au blocage d'une personne dans l'ascenseur qui tombe en panne.

Exemple : fatigue par exemple des chasseurs ou valets pour le port des bagages des clients ou des femmes de chambres pour servir le petit déjeuner, risque de claustrophobie pour les personnes qui en souffrent… etc.

Maîtriser vos risques en prenant les mesures adéquates : faire vérifier régulièrement les ascenseurs ainsi que le monte-charges, interdire aux salariés de monter sur les passe-plats.

Fiche 8

Risques liés aux chutes de plain-pied et glissades

Ce sont des risques de blessures causées par la chute de plain-pied d'une personne. La blessure peut résulter de la chute elle-même ou du heurt d'un objet, d'une partie de machine ou de mobilier.

Exemple : sol glissant : produit répandus (eau, huile, gazole, détritus…).

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez la circulation des personnes dans l'enceinte de votre établissement ; supprimer les zones dangereuses : utilisation de revêtement de sol antidérapants, suppressions des inégalités du sol, élargissement des passages… ;
Entretenez vos sol par un nettoyage périodique et immédiat en cas de réparation des parties défectueuses…

Fiche 9

Risques liés à l'agression d'un tiers extérieur à l'entreprise

Ces sont des risques liés au contact de la clientèle ou d'un fournisseur ou encore de toute personne extérieure.

Exemple : les insultes, les agressions physiques envers les réceptionnistes, les femmes de chambres, le veilleur de nuit, qui viennent des clients mécontents.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : des séances de psychothérapie…

Fiche 10

Risques liés au travail sur écran

Ce sont des risques, notamment, de fatigue visuelle et de stress. Ce dernier est susceptible, par ailleurs, de provoquer des erreurs. Dans certaines configurations de poste de travail, il peut y avoir un risque lié aux mauvaises postures.

Exemple : rayon lumineux arrivant sur l'écran provenant de l'éclairage naturel, de lampes, de réflexions sur des parties brillantes, difficulté à utiliser le logiciel (défaut de formation, manque d'ergonomie, erreur fréquente…).

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : utilisez un mobilier conçu pour le travail sur écran (support pour le clavier et les documents, siège réglable, repose-pied…), positionnez correctement l'écran par rapport aux sources lumineuses, interrompez le travail sur écran par des pauses ou par d'autres activités… etc.

Fiche 11

Risques et nuisances liés au bruit

Le bruit est une source d'inconfort car il entrave la communication orale, gêne l'exécution de tâches délicates.

Dans le cas d'exposition sur longue période, il peut provoquer une surdité irréversible.

Exemple : le bruit émis de façon continue par des machines, des outils, des imprimantes…

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : supprimez les sources de bruit, limitez son intensité ou les temps d'exposition du personnel…etc.

Fiche 12

Risques liés à l'alcoolisme

L'alcoolisme présente des risques car il peut perturber l'activité de l'entreprise mais surtout avoir des incidences sur le comportement et la vigilance des salariés et être à l'origine d'accidents.

Exemple : état d'ébriété d'un salarié (veilleur de nuit, barman…)

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : l'alcootest pourra être pratiqué, si le salarié a la possibilité de le contester et si celui-ci est justifié par la nature du travail et les conséquences possibles de l'ébriété sur les personnes ou les biens, inscrire le salarié aux alcooliques anonymes ou l'inciter à le faire, règlement intérieur.

Fiche 13

Risques liés au manque d'hygiène corporelle

Ce sont des risques d'atteinte à la santé.
Pour certaines activités (restauration…) c'est en plus un risque de contamination des produits mis en œuvre.

Exemple : absence de moyens nécessaires pour permettre l'hygiène corporelle du personnel, absence de moyens et de personnel pour les premiers soins et notamment les blessures bénignes, non prise en compte des règles d'hygiène pour la mise en œuvre des produits alimentaires… etc.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : avoir des WC en nombre suffisant, des points d'eau potable, des vestiaires, maintenir constamment l'état de propreté des équipements sanitaires, avoir un médecin, une infirmière ou encore un secouriste parmi le personnel, ou à défaut une trousse de secours.

Fiche 14

Risques liés aux effondrements et aux chutes d'objets

Ce sont des risques, notamment, de blessure qui résulte de la chute d'objets provenant de stockage, d'un étage supérieur ou de l'effondrement de matériau.

Exemple : objets stockés en hauteur (étagères, dessus d'armoire…), objets empilés sur de grandes hauteurs.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : organisez le stockage (emplacement réservé…) limitez la hauteur de stockage en tenant compte des caractéristiques des objets et de leurs emballage… etc.

Fiche 15

Risques liés au travail de nuit

Nuit gravement à la santé, provoque une grande fatigue physique et psychique.

Ce sont des risques liés au manque de sommeil des travailleurs de la nuit et principalement des veilleurs de nuit, mais concerne également d'autre salarié comme les serveurs et les plongeurs.

Exemple : manque de vigilance de la part du salarié qui peut provoquer un accident (la plonge…), risque d'endormissement (principalement vers 3 heures du matin), clients qui ne peuvent pas rentrer parce que le veilleur de nuit s'est endormi… etc.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : réorganisez le travail en diminuant les cadences (faire des cycles sur deux semaines de 3 et 4 nuits pour les veilleurs de nuit), faire vérifier régulièrement la machine à laver la vaisselle et informer le plongeur sur son fonctionnement…

Fiche 16

Risques d'incendie et d'explosion

Ce sont des risques de brûlure ou de blessure de personnes consécutives à un incendie ou à une explosion. Ils peuvent provoquer des dégâts humains et matériels importants.

Exemple : utilisation de produits inflammables, mélange de produits incompatibles… etc.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : remplacez un produit par un autre, installez des moyens de détection et d'alarme, établissez des plans d'intervention (consigne d'incendie, exercice avec les pompiers…) et d'évacuation (issue de secours…)…etc.

Fiche 17

Risques liés à l'électricité

Ce sont des risques de brûlure ou d'électrocution consécutives à un contact avec un conducteur électrique ou une partie métallique sous tension.

Exemple : matériel défectueux, beaucoup de prises… etc.

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : faire réaliser vos installations électriques par une personne qualifiée (électricien), faites contrôler régulièrement vos installations électriques, à la réception ou en cuisine…, par un organisme agréé, informer le personnel du risque électrique… etc.

Fiche 18

Risques liés au manque de formation

C'est un facteur de risques d'accident ou de maladie professionnelle de la méconnaissance des bonnes pratiques de travail, des consignes de sécurité ou des règles de prévention.

Exemple : formation de base du personnel insuffisante pour la compréhension des instructions données, de la signalisation et des consignes de sécurité, formation incomplète du personnel au poste de travail pour effectuer correctement leur tâches….

Maîtrisez vos risques en prenant les mesures adéquates : complétez la formation de base du personnel, formez les nouveaux embauchés aux règles générales de sécurité, faites suivre des cours de secourisme auprès de la Croix-rouge française…

Fiche 19

Autres risques

Dans cette fiche nous vous proposons quelques exemples de risques :

- **ergonomie** : inadaptation des postes de travail, des machines, des outils aux aptitudes du personnel ;
- **stress** ;
- **contrôle** : pas de correction effectuée suite à la détection d'une anomalie par un contrôle interne ou externe ;
- **secours** : pas d'organisation des premiers secours : procédure, matériel…